

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS YANG DIRASA,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI
KARTU PRABAYAR TELKOMSEL
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



OLEH :

GUSTI HAKIM FIRMANSYAH
2012210858

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS YANG DIRASA,
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP NIAT BELI
KARTU PRABAYAR TELKOMSEL
DI SURABAYA**

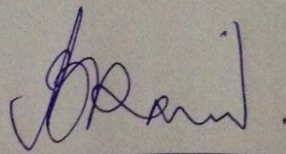
Diajukan Oleh :

GUSTI HAKIM FIRMANSYAH
2012210858

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :



(Dr. Basuki Rachmat, SE, MM.)

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS YANG DIRASA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI SURABAYA

Disusun Oleh :

GUSTI HAKIM FIRMANSYAH
2012210858

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 03 September 2016

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. MM.

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE, MM.

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gusti Hakim Firmansyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Agustus 1993
N.I.M : 2012210858
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas yang Dirasa Dan
Word Of Mouth Terhadap Niat Beli Kartu Prabayar
Telkmosel Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

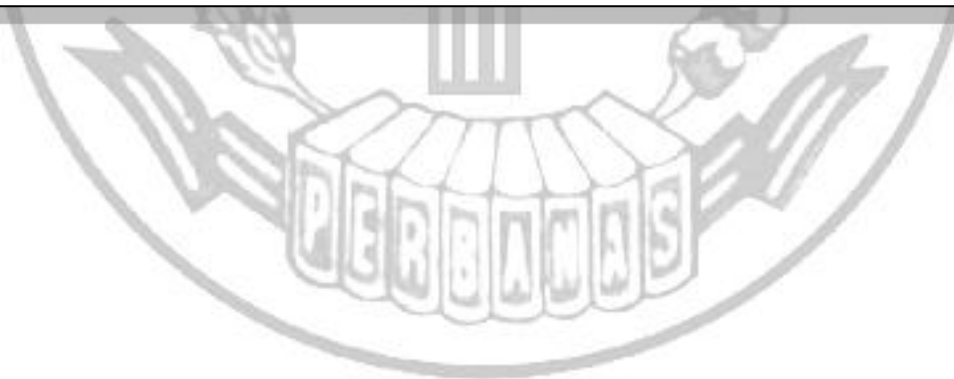
Tanggal :

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

(Dr. Basuki Rachmat, SE, MM.)

MOTTO

**BE SMART, MANNERS, KEEP
POPULAR, AND SUCCESSFULL**



PERSEMBAHAN

Perjuangan terakhir bagi seorang mahasiswa adalah bisa menyelesaikan skripsi dengan baik, tanggal 03 September 2016 adalah hari yang sungguh luar biasa yang saya alami Tuhan bekerja dan memberkati hidup saya. Saya sungguh bersyukur dan berterima kasih atas kasih dan rahmatNya. Namun perjuangan belumlah berakhir, kini saatnya saya harus memulai hidup yang benar-benar harus diperjuangkan. Untuk itu skripsi ini saya persembahkan untuk;

Tuhan Yang Maha Esa

Yang telah memberikan rahmatNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ayah

Terima kasih atas perhatiannya selama ini skripsi ini saya persembahkan untuk Ayah saya, yang sudah membiayai saya sekolah sampai kuliah ini, semoga Ayah puas dengan hasil yang saya dapatkan sekarang yaaa. Amin.

Ibu

Terima kasih bu, atas dukungannya selama ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk ibu yang selama ini sudah mendampingi saya dan mensupport saya ngerjain sampai larut malam. Semoga ibu bangga dan puas dengan hasil kerja kerasku ini yaa buuk. Amin.

Teman-teman

(CHARLINA, EVA, LOLA, RISNA, DAN TIARA)

Terima kasih ya, atas dukungannya selama ini, ngerjain sambil nongkrong sampek malem, nemenin kesana kesini minta TTD dosen-dosen. Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu Manajemen, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Samsung Di Suraabaya”

Penyelesaian skripsi ini kiranya tidak akan berjalan lancar bila tanpa bantuan maupun dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya:

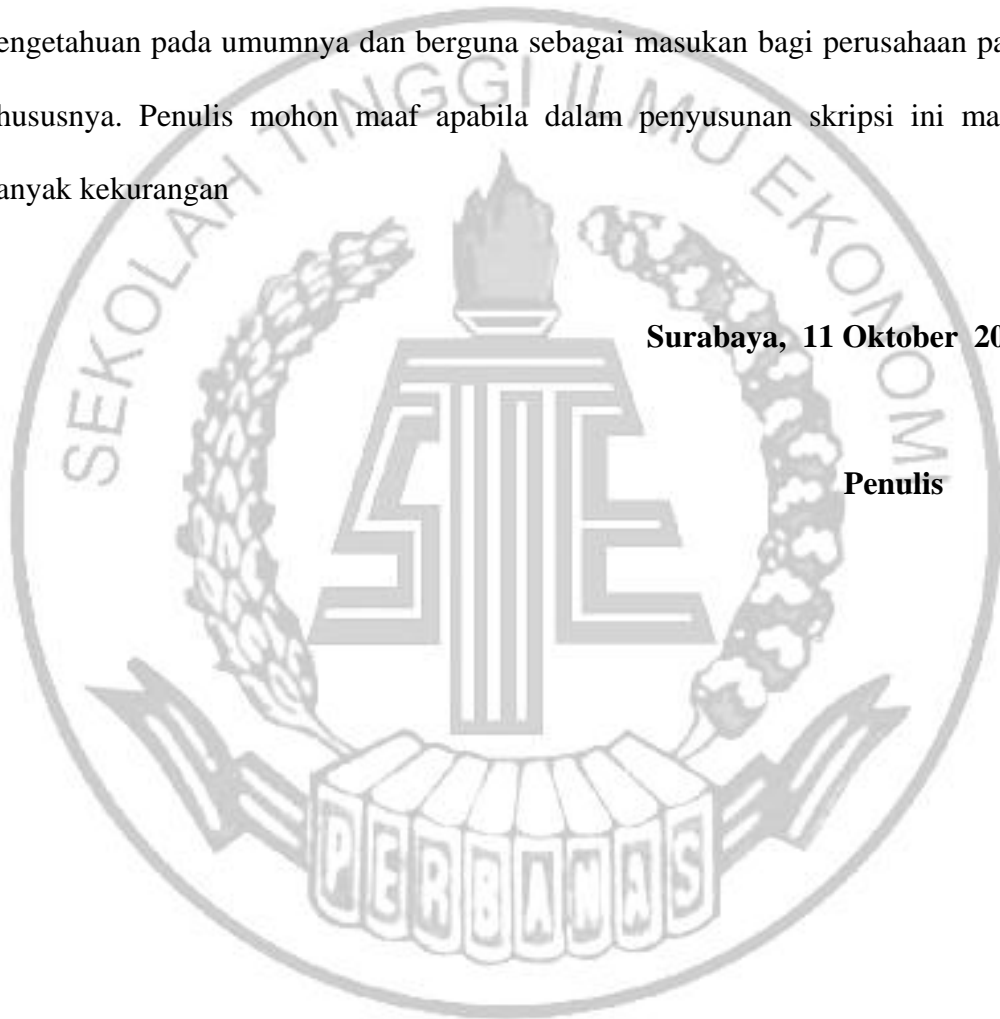
1. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE,MM. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bapak Dr. Basuki Rachmat , SE, MM. selaku dosen wali.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.
6. Staff akademik dan Staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah

banyak membantu menyediakan literatur dan data-data yang diperlukan didalam penulisan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya dan mahasiswa yang membacanya. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan pada khususnya. Penulis mohon maaf apabila dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan

Surabaya, 11 Oktober 2016

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Batasan Penelitian.....	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	43

4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	43
4.2 Analisis Data.....	51
4.3 Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	77
5.3 Saran.....	78
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Pengguna Kartu Prabayar.....	1
Tabel 1.2 : Jumlah Pengguna Kartu Prabayar Telkomsel.....	2
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Dengan Peneliti Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 : Indikator Kuisioner.....	34
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan.....	44
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasar Usia.....	45
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	47
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	48
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	49
Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	50
Tabel 4.7 : Interval Kelas.....	52
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Citra Merek.....	53
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Kualitas yang Dirasa.....	54
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Word of Mouth.....	56
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Niat Beli.....	58
Tabel 4.12 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4.13 : Hasil Uji Autokorelasi.....	61
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.16 : Koefisien Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.17 : Uji Simultan (Uji F).....	67
Table 4.18 : Koefisien Determinasi Simultan.....	68
Tabel 4.19 : Uji Parsial (Uji T)	69
Tabel 4.20 : Koefisien Determinasi Parsial.....	71

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Kerangka pemikiran hubungan antara variabel <i>Word Of Mouth</i> terhadap Niat Beli.....	10
Gambar 2.2 : Kerangka pemikiran hubungan antar variabel Citra Merek terhadap Niat Beli.....	11
Gambar 2.3 : Kerangka pemikiran hubungan antar variabel Kualitas yang Dirasa terhadap Niat Beli	12
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	27



DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 : KUESIONER
2. LAMPIRAN 2 : TABULASI DATA
3. LAMPIRAN 3: KARAKTERISTIK RESPONDEN
4. LAMPIRAN 4 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
5. LAMPIRAN 5 : HASIL SPSS
6. LAMPIRAN 6 : ANALISIS DATA



***THE IMPACT OF BRAND IMAGE, QUALITY QONSIDERED, AND WORD
OF MOUTH TO PURCHASE INTENTION CARDS TELKOMSEL IN
SURABAYA***

Oleh :

GUSTI HAKIM FIRMANSYAH

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2012210858@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Brand Image, Quality Considered, and Word of Mouth to Purchase Intention Prepaid Cards Telkomsel in Surabaya. Population and sample in this study is that knowing and using Telkomsel card in Surabaya. There are 96 samples with accidental sampling method. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis.

T Test Results of this study stated that: 1) significantly influence the Brand Image to Purchase Intention cards Telkomsel in Surabaya. 2.) Quality Considered significantly influence to Purchase Intention cards Telkomsel in Surabaya. 3.) Word of Mouth significant influence to Purchase Intention cards Telkomsel in Surabaya.

Keywords: Brand Image, Quality Considered, Word of Mouth, Purchase Intention

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS YANG DIRASA, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP NIAT BELI KARTU PRABAYAR TELKOMSEL DI SURABAYA

Oleh :
GUSTI HAKIM FIRMANSYAH
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2012210858@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, Kualitas yang Dirasa, dan Word of Mouth terhadap Niat Beli Kartu Prabayar Telkomsel di Surabaya. Populasi dan Sampel pada penelitian ini adalah yang mengetahui dan menggunakan kartu Telkomsel di Surabaya. Terdapat 96 sampel dengan metode Accidental Sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil Uji T dari penelitian ini menyatakan bahwa: 1.) Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli kartu Telkomsel di Surabaya. 2.) Kualitas yang Dirasa berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli kartu Telkomsel di Surabaya. 3.) Word of Mouth berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli kartu Telkomsel di Surabaya.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas yang Dirasa, Word of Mouth, Niat Beli